

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologi ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007)
- Cristoper H.Lovelock, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Indeks, 1999)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusat Bahasa, Edisi Keempat)*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011)
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*,(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Ivonnewood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009)
- James T. McClave, P George Benson, Terry Sincich, *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2010)
- Kaelan, M.S, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*, (Yogyakarta: Paradigma, 2005)
- Kartono Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996)
- Kasmir, *Etika Customer Service*.(Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006)
- Lexi J . Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosada Karya, 2011)
- Muhammad Ismail Yusnanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam* ,(Jakarta: Gema Insani Press, 2002)
- M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006)
- Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kutsar, 2001)
- Noer Saleh, Musanet, *Pedoman Skripsi*, (Jakarta: Gunung Agung, 1989)
- Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013)
- Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008)

Pettersalim, Yenny Salim, *Kamus Besar Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Perss, 1999)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia*,(Jakarta: PT. Indeks, 2002)

Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga

Philip Kotler Kevin Lane Keller, *Persepsi Manajemen Pemasaran Kualitas Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Erlangga

Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Salemba Empat, Jakarta, 2001)

Syaikh Muhammad Nashirudin, *Shahih At-Tarib Wa At-Tarhib Hadist-Hadist Shahih Tentang Anjuran & Janji Pahala, Ancaman & Dosa Jual Beli, Nikah, Pakaian & Perhiasan, Makanan, Peradilan, Al-Hudud*, (Jakarta: Pustaka Sahifa, 2008)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi*,(Jakarta: Rineka Cipta,2002)

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012)

Thoha, *Persepsi* (Jakarta: Graha Ilmu, 2008)

Usman Rianse & Abdi, *Metedologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta)

Zulianti Yamit, *Manajemen Kualitas*, (Yogyakarta: Ekonisia ,2001)

Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia Jakarta, 2007 Arosmiati, “*Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Nara Pidana Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Wanita Tangerang.*”

Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Udayana Denpasar, 2014)Made Nopi Diah Sundari “ *Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUO Sanglah Denpasar dari Persepektif pelanggan Internal dan Eksternal*”.

Unduhan Jurnal Fuzna Elsa Ulinuh, *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun*, 2014.

<http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/detail/590>

<https://mumaseo.wordpress.com/2014/12/21/memahami-jkn-dan-bpjs-dari-sudut-pandang-agama-islam>